

RESEARCH OUTPUTS / RÉSULTATS DE RECHERCHE

Devoir de conseil et obligation de délivrance du fournisseur en informatique

Lejeune, Bruno

Published in:

Informatique Juridique et Droit de l'Informatique

Publication date:

1990

Document Version

le PDF de l'éditeur

[Link to publication](#)

Citation for pulished version (HARVARD):

Lejeune, B 1990, 'Devoir de conseil et obligation de délivrance du fournisseur en informatique', *Informatique Juridique et Droit de l'Informatique*, Numéro 3, p. 41-48.

General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal ?

Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

Si par contre, le client avait engagé une dépense inférieure au montant garanti, en l'absence de provision dans son compte, le crédit imaginaire n'existerait pas puisque la banque aurait été obligée de payer le fournisseur à concurrence de ce plafond, conformément au contrat-commerçant.

Il n'y aurait pas eu escroquerie car il n'y aurait aucune machination ni montage mensonger de la part du porteur pour bénéficier du montant de la facture à payer au commerçant par l'émetteur. Le crédit aurait été bien réel.

Mais, en l'espèce, les dépenses effectuées dépassaient le plafond garanti.

S'agissant de l'abus de confiance, nous présumons que le Juge ait entendu appliquer cette incrimination à l'égard du banquier et non pas du commerçant.

En effet, c'est entre le client et l'émetteur qu'il existe un contrat (contrat-porteur) que le premier n'a pas respecté, abusant ainsi de la confiance qu'a faite en lui sa banque. Encore faut-il que cette convention puisse être insérée dans le cadre des contrats énumérés par l'article 547 du code pénal relatif à l'abus de confiance ? Faute de quoi, le principe d'interprétation stricte de la loi pénale serait violé (voir pour la France, El Hadi CHAIBAINOU, op. cit., pp. 270 - 271).

Quels que soient le raisonnement fait et l'incrimination appliquée, nous devons saluer la décision du Juge marocain incriminant l'utilisation abusive des cartes bancaires, qui contribue ainsi à la lutte contre une criminalité nouvelle - peut-être plus dangereuse que les infractions classiques - et à l'évolution des applications informatiques dans le secteur bancaire en particulier.

Souhaitons que cette décision soit confirmée en appel et fasse jurisprudence !

El Hadi CHAIBAINOU

Contrats Informatiques

Belgique

Tribunal de première instance de Bruxelles,
2 Mai 1988.

" CONTRAT INFORMATIQUE " - CONTRAT CLE EN MAIN-FOURNITURE D'UN SYSTEME INFORMATIQUE-SYSTEME DEFECTUEUX - DEVOIR DE CONSEIL (MANQUEMENT) - OBLIGATION DE DELIVRANCE ET GARANTIE DE CONFORMITE (MANQUEMENT) - MANQUE DE PATIENCE ET DE COOPERATION DU CLIENT (NON) - CLAUSES EXONERATOIRES DE RESPONSABILITE (NON APPLICABLES) - RESOLUTION DE LA VENTE AUX TORTS DU VENDEUR.

Sommaire : Le fournisseur d'un système informatique manque à son devoir de conseil et à son obligation de délivrance d'un objet conforme en ne livrant pas certains accessoires (manuels, programmes, ...) et en installant chez le client un matériel non fiable et non maîtrisé. On ne peut reprocher aucun manque de patience et de professionnalisme au client qui, après neuf mois de pannes régulières et une assistance défaillante de la part du fournisseur, veut rompre le contrat. Les trois clauses exonératoires de responsabilité invoquées par le vendeur ne sont pas pertinentes et peuvent voir leur légitimité mise en cause, le contrat doit donc être résolu aux torts exclusifs du fournisseur.

NOTE : devoir de conseil et obligation de délivrance du fournisseur en informatique.

La décision du tribunal de Bruxelles du 2 mai 1988 concerne un domaine maintenant familier des prétoires : les "contrats informatiques". Ce jugement est, à cet égard, doublement intéressant, d'abord par l'évocation qui y est faite des principales questions juridiques relatives à cette matière, ensuite par l'application de celles-ci par le tribunal au cas d'espèce.

Après un rappel des faits (I), nous passerons rapidement en revue, en les distinguant quant à leur nature et à leur sanction, deux grands types d'obligations propres à ce domaine (II) : les obligations d'information et de conseil dans la phase pré-contractuelle (A)

et les obligations de conformité et de garantie des vices cachés dans la phase contractuelle (B). Enfin nous porterons un regard critique non pas sur la solution du juge mais sur sa motivation (III).

I- RAPPEL DES FAITS

Le 15 février 1984, L'ASBL Ligue Vélocipédique Belge lance un appel d'offres en vue du remplacement de son système informatique. A cet effet, elle a rédigé un cahier des charges d'une dizaine de pages.

Le 13 juin et le 2 juillet 1984, des contrats de vente et d'assistance technique portant sur la livraison d'un ordinateur M 60 et de programmes sont conclus avec la Société Olivetti, le montant du marché est de l'ordre de quatre millions de francs et le financement est assuré par une formule de "leasing".

Le 10 juillet, un ordinateur M 40 est livré à titre provisoire car à cette date Olivetti ne dispose pas encore du M 60 prévu au contrat. Le 22 octobre 1984 l'ordinateur M 60 est installé chez le client.

Dès novembre 1984, le client fait part à la société informatique de plusieurs réclamations (absence de manuels, programmes non livrés, pannes), cette dernière, pour toute réponse l'incite à prendre patience jusqu'à la fin de l'année, moment où elle promet une "stabilisation de ses produits".

Le 11 mars 1985, suite à de nombreuses pannes intervenues dans le système, le client manifeste son intention de rompre le contrat. Fin mars et dans le courant du mois de mai, les parties se réunissent et tentent une conciliation, l'expert Golvers est chargé par le client de faire le point sur la situation.

Le 24 juin 1985, l'ASBL confirme cependant sa volonté de rompre les contrats. Cette rupture est refusée par Olivetti qui demande alors à l'expert de Callatay de faire à son tour le point sur les prétentions respectives des parties.

Du rapport de ce dernier, il ressort que les griefs du client contre le fournisseur sont fondés, à savoir : blocage du système résultant de défauts et d'une mauvaise maîtrise du logiciel de base, carences de l'imprimante, absence prolongée des manuels d'utilisation et insuffisance de taille de la mémoire centrale. L'expert souligne également diverses fautes à

charge des deux parties mais qui ne justifient pas, selon lui, la rupture du contrat ; à charge d'Olivetti : manque d'étude préalable, livraison d'un système défectueux et mal maîtrisé, manque d'assistance à l'utilisateur ; à charge du client : manque de qualification, de coopération et de patience.

A la date de l'audience, le client n'a toujours rien payé à Olivetti et a fait appel à une autre société pour informatiser ses services.

II- APERÇU DE QUELQUES SPECIFICITES JURIDIQUES PROPRES AUX "CONTRATS INFORMATIQUES"

Depuis son apparition, il y a un peu plus de vingt ans ; la matière dite des "contrats informatiques" a suscité de nombreuses études doctrinales et engendré une jurisprudence abondante (1). L'originalité de cette matière tient à la fois à l'application particulière qui y est faite des grands principes généraux du droit des obligations et des contrats et à l'apparition de règles propres.

Parmi ceux-ci (2), nous évoquerons rapidement deux grands types d'obligation pesant principalement sur le fournisseur et se situant l'une dans la phase pré-contractuelle (les obligations de conseil et d'information), l'autre dans la phase contractuelle (les garanties de conformité et de vices cachés).

A- Phase pré-contractuelle : les obligations de conseil et d'information

D'une manière générale, on reconnaît au vendeur spécialisé, en raison de sa qualification professionnelle et des informations qu'il possède sur le produit une obligation générale de renseignement dont le fondement peut être trouvé dans l'obligation de prudence et de bonne foi dont chacun doit faire preuve lors de la conclusion du contrat.

En matière informatique, cette obligation générale a été, après quelques hésitations, affinée et complétée par la jurisprudence et la doctrine eu égard à la haute technicité de ce domaine. Les deux parties au contrat se sont vu imposer une obligation d'information complétée, pour le fournisseur, par un devoir de conseil et, pour le client, par un devoir de collaboration (3).

Les obligations du fournisseur, pendant cette période

pré-contractuelle, peuvent être décomposées en diverses obligations d'intensité croissante (4) :

a- Obligation générale d'informer et de s'informer

Le fournisseur a le devoir de parler. Il doit tout d'abord donner au client tous les renseignements utiles concernant le matériel à livrer, ses caractéristiques, ses conditions d'utilisation, l'environnement adéquat, le contenu des contrats etc...il doit également s'enquérir auprès de l'utilisateur potentiel des besoins de celui-ci, du type d'informatisation la plus adaptée spécialement dans le cas où le client n'a pas clairement défini ses besoins dans un cahier des charges et qu'il ne fournit pas de lui-même tous les renseignements sur son entreprise.

b- Devoir de conseil

L'obligation d'information se transforme en devoir de conseil lorsqu'il ne s'agit plus seulement de renseigner le client sur les caractéristiques du matériel mais d'apprécier l'opportunité même de sa démarche, de lui conseiller certains montages contractuels ou clauses particulières, de lui soumettre le matériel le plus approprié à ses besoins.

c- Obligation de mise en garde

Enfin, au delà même du conseil, le fournisseur, selon les compétences de son interlocuteur, devra le mettre en garde contre les risques inhérents à une informatisation, sur les contraintes et les coûts d'une telle entreprise : restructuration, adaptation du personnel, renouvellement des méthodes de travail, période de rodage,

Ces diverses obligations du fournisseur sont tempérées par la connaissance plus ou moins grande que possède le client de la technique informatique et trouvent leurs limites dans les obligations qui incombent au client désireux de s'informatiser.

Ces obligations sont précisées comme suit par la doctrine et la jurisprudence :

a- Obligation d'informer et de s'informer

Durant toute cette période de pourparlers, le client ne peut bien sûr pas rester passif, les devoirs qui pèsent sur le fournisseur ne peuvent constituer une "prime à la négligence". Bien que la jurisprudence n'impose pas automatiquement au client la rédaction d'un cahier des charges et l'obligation de se faire assister par un conseil indépendant (5), il doit néanmoins prendre un maximum

d'informations disponibles sur le marché quant au type de matériel qu'il souhaite acquérir et qui serait le plus à même à répondre à ses besoins. Il indiquera le plus clairement possible au fournisseur ses desiderata, lui fera part des particularités de son entreprise.

b- Obligation de décider

En effet, le client après avoir recueilli ou reçu les renseignements et conseils relatifs à son projet doit assumer sa responsabilité de chef d'entreprise et de maître d'ouvrage et c'est à lui et à lui seul qu'appartient la décision finale d'accepter telle ou telle proposition du fournisseur.

c- Obligation de collaboration

Un projet informatique, pour être mené à bien, nécessite un dialogue constant, une collaboration totale des deux partenaires dans la bonne foi. Le client doit mettre tout en œuvre pour faciliter le travail du fournisseur : donner les renseignements que ce dernier désire, aménager ses locaux, engager du personnel qualifié, garder une certaine stabilité dans ses prétentions en ne remettant pas perpétuellement en cause les objectifs de l'informatisation, accepter une période raisonnable de rodage.

En fait, si cette obligation de collaboration ne concernait que la phase pré-contractuelle, donc avant la signature du contrat, la mention d'une telle obligation serait superflue car elle n'ajouterait rien au contenu de la première obligation du client d'informer et de s'informer. En réalité, comme on le constate, les obligations décrites ci-dessus et qui découlent de ce devoir de collaboration concernent davantage la phase contractuelle, une fois le contrat conclu.

De plus, comme les manquements aux diverses obligations des deux parties durant la période pré-contractuelle apparaissent en fait lors de l'exécution du contrat, ceci explique qu'une certaine confusion régne parfois entre les obligations de la phase pré-contractuelle et celles de la phase contractuelle (6).

Ainsi, certains jugements, et en particulier celui publié ci-dessus, ne perçoivent pas toujours la différence de nature et les conséquences qui existent entre les obligations relatives à la phase pré-contractuelle et celles relatives à la phase contractuelle (7).

Ces obligations d'information et de conseil pèsent très lourdement sur le fournisseur car elles sont considérées comme étant de l'essence même de la mission de ce dernier. Aussi, est-il admis par une bonne part de la doctrine et de la jurisprudence (8) qu'il ne peut contractuellement s'en exonérer, du moins totalement, surtout lors d'un contrat clé en main dont l'objet est précisément de fournir une prestation adéquate adaptée aux besoins du client.

La violation de ces obligations sera le plus souvent sanctionnée par la résolution du contrat avec attribution éventuelle de dommages et intérêts au client.

B- Période contractuelle : Les garanties de conformité et de vices cachés

Ces deux types d'obligations sont propres au contrat de vente et leur régime prévu au Code civil n'est pas applicable comme tel aux autres espèces de contrats que l'on rencontre dans le domaine informatique. Dans le cadre de cette note, nous ne nous attacherons, comme le fait d'ailleurs la décision, qu'au contrat de vente et plus spécialement encore à certaines des obligations engendrées par celui-ci.

L'article 1603 du Code civil prescrit deux grandes obligations à charge du vendeur : la délivrance de la chose qui implique la livraison d'un objet conforme à ce qui a été convenu et la garantie qui se décompose elle-même en deux : la garantie des vices cachés et la garantie d'éviction. Nous ne nous intéresserons ici qu'à l'obligation de délivrance (garantie de conformité) (a) et à la garantie des vices (b) appliquées au domaine informatique. Nous nous interrogerons également sur la possibilité de s'exonérer contractuellement de ces obligations (c).

Ces deux garanties, qui sont censées se dérouler successivement dans le temps et qui portent sur deux objets différents, sont parfois difficiles à distinguer entre elles, spécialement en matière informatique (9).

a- Garantie de conformité

Evaluer la conformité de ce qui est livré suppose que l'objet vendu ait été précisément décrit dans le contrat avec toutes ses qualités essentielles et ses spécifications techniques, ce qui en matière informatique n'est hélas pas toujours le cas. La non-conformité s'appréciera donc à la livraison de la chose en comparant ce qui a été livré à ce qui a été prévu et doit être déclarée dans deux cas : lorsque l'objet livré bien que fonctionnant

normalement, ne correspond pas à la commande et lorsque l'objet livré, bien que théoriquement conforme au contrat est affecté de défauts et de malfaçons qui rendent son usage impossible ou défectueux.

En matière de "contrats informatiques", la doctrine et la jurisprudence (10) n'ont pas hésité à étendre cette obligation à une conformité non plus seulement technique (le matériel livré correspond aux spécifications du contrat) mais à une conformité fonctionnelle (Le matériel livré correspond aux besoins réels du client). Le vendeur informatique voit donc sa responsabilité aggravée car il ne peut plus se permettre de fournir n'importe quel matériel pourvu qu'il ait été décrit au contrat mais il doit au contraire s'enquérir des besoins de l'acheteur et remettre à ce dernier un matériel adapté à ceux-ci.

Cette conformité envisagée sous son aspect fonctionnel a pratiquement le même contenu que l'obligation pré-contractuelle de conseil. Cette identité d'objet sur ce point entretient encore un peu plus la confusion existant entre les obligations des périodes pré-contractuelle et contractuelle que nous avons déjà évoquée précédemment. En fait, cette ressemblance doit être strictement limitée à ces deux obligations (devoir de conseil et conformité fonctionnelle) et ne peut être étendue à toutes les obligations relevant de ces deux périodes.

b- Garantie des vices cachés

Lors d'une vente d'un objet simple, facile à vérifier, la conformité s'apprécie dès la livraison de la chose. Dans un domaine aussi complexe que l'informatique, ce contrôle ne peut avoir lieu qu'après un certain temps d'essai. C'est ainsi que c'est seulement après la livraison, l'installation et la mise en route, pendant la période de réception provisoire où le système est testé, que la conformité peut être réellement vérifiée. Après cette période longue en général de plusieurs mois, intervient alors la réception définitive du système, réception qui vaut agrégation (ou agrément) et à laquelle prend fin la garantie de conformité et débute celle des vices cachés et, très souvent également, le contrat de maintenance (11).

Cette garantie vise à prémunir l'acheteur contre les défauts qui empêcheraient un usage normal de la chose selon sa nature et sa destination (12), défauts qui ne seraient pas apparus lors de la livraison de la chose parce qu'ils étaient précisément cachés. Dès la survenance de tels vices, l'acheteur dispose d'un bref délai pour intenter l'action estimatoire ou rédhibitoire.

Ainsi donc la garantie de conformité qui a pour mission de filtrer les vices apparents est complétée et prolongée par la garantie des vices cachés : "la non-conformité qui n'apparaît pas lors de la délivrance devient vice lorsqu'elle se révèle par la suite" (13).

la garantie des vices cachés ne concerne donc pas la question de l'adéquation du matériel livré aux besoins réels du client.

c- Clauses exonératoires de responsabilité

Le fournisseur peut-il s'exonérer de son obligation de conformité ?

Entendue comme le devoir de livrer un objet en bon état de fonctionnement et qui correspond à celui prévu au contrat, l'obligation de délivrance, une des deux obligations essentielles du vendeur, doit être considérée comme une obligation de résultat et n'est pas susceptible d'être limitée par contrat.

Cependant, dans la mesure où en matière informatique, l'obligation de conformité doit également être entendue dans un sens fonctionnel (le matériel est-il adapté aux besoins de l'utilisateur ?) - ce qui, rappelons-le, correspond au contenu de l'obligation pré-contractuelle de conseil - la question reste discutée de savoir si le fournisseur peut limiter contractuellement sa responsabilité sur ce point.

Nous avons vu que le devoir de conseil étant de l'essence même des contrats informatiques, il nous semble donc difficilement admissible qu'un fournisseur puisse se libérer totalement de cette obligation, spécialement dans les cas où ce devoir atteint son intensité maximum :

Les contrats clé en main. Toutefois une partie de la doctrine et de la jurisprudence reconnaissent la validité des restrictions contractuelles limitées et le professionnalisme du client (14) (15).

Le fournisseur peut-il s'exonérer de son obligation de garantie des vices cachés ?

Depuis la prise de position de la Cour de cassation sur la question, le vendeur professionnel est présumé connaître les vices de la chose qu'il vend, aussi ne peut-il s'en exonérer contractuellement.

En cas de présence dans le contrat d'un régime de garantie conventionnelle aménageant la garantie légale des vices cachés, on considère alors que cette garantie conventionnelle n'exclut pas la garantie légale mais la

complète, l'acheteur désavantagé par la première pourra se rabattre sur la seconde (16).

III - LA DECISION DU TRIBUNAL DE PREMIERE INSTANCE DE BRUXELLES DU 2 MAI 1988

Avant de nous pencher sur la motivation du juge, voyons tout d'abord rapidement quelles sont les thèses des parties en présence.

Olivetti, jugeant ses manquements peu essentiels, estime la rupture injustifiée et met en cause le manque de patience du client. En outre, trois articles de ses conditions générales excluent sa garantie et sa responsabilité. Elle demande donc au juge l'exécution forcée du contrat c'est à dire du prix par l'ASBL.

Cette dernière relève au contraire de nombreuses fautes à charge de la société informatique : manquement à l'obligation d'information et de conseil, défaut de livraison d'un appareil conforme et en bon état de fonctionnement dans les délais et vices rédhibitoires de la chose. Sur la base de ces manquements, elle postule la résolution du contrat aux torts d'Olivetti et l'octroi de dommages et intérêts "sur pied de l'article 1382 et ss. du code civil" (sic!)

Le tribunal tranchera finalement en faveur du client "en estimant d'une part que, s'il est normal qu'une certaine période de rodage ait lieu, cette dernière ne peut se prolonger au delà d'un temps raisonnable", ce qui n'était pas le cas en l'espèce. Il ne retiendra à charge du client aucun manque de patience ou de professionnalisme.

Le tribunal soulignera deux manquements fautifs à charge d'Olivetti. Le premier concerne "son devoir d'information et de mise en garde contractuel" car "il ne peut être admis que le fournisseur se borne à répondre à la demande théorique de l'utilisateur sans se préoccuper de ses besoins concrets et spécifiques". Le second est relatif à l'obligation de délivrance d'un objet conforme dans un délai raisonnable : "il n'est pas acceptable (qu'Olivetti) puisse livrer un appareil mal maîtrisé (...) dont (...) le logiciel de base manquait de (...) fiabilité, provoquant des pannes régulières (...)". Le tribunal constatera par ailleurs que l'appareil n'a jamais été agréé par la défenderesse. Il écartera également les trois exclusions de responsabilité d'Olivetti reprises dans ses conditions générales : la première en arguant qu'"il ne s'agit pas ici d'une erreur de choix mais bien d'un défaut de conformité de

l'objet vendu (agrémenté d'un manquement aux devoirs d'information et de conseil)", la seconde qui excluait toute garantie (...) d'aptitude à l'exécution d'un travail donné" sera jugée obscure et étrangère au cas d'espèce (manquements fautifs). Enfin la troisième qui exonère Olivetti de toute responsabilité à raison des dommages subis suite à l'utilisation des programmes verra sa légitimité contestée "dans la mesure où pareille exonération formulée en termes généraux et absolus, aboutit à vider de son contenu l'obligation de fournir des programmes utiles et opérationnels".

Sur la base de ces arguments, la résolution de la vente est "prononcée aux torts de la demanderesse sur pied de l'article 1610 du Code civil".

Quant au montant de l'indemnisation à accorder à la défenderesse, le tribunal souhaite une réouverture des débats afin d'évaluer pécuniairement le dommage réel de cette dernière (17).

Cette décision appelle plusieurs commentaires. Tout d'abord quant au fond, le dispositif de ce jugement ne peut être qu'approuvé : les manquements d'Olivetti à ses obligations sont nombreux et caractérisés, la résolution de la vente devait être prononcée à ses torts.

Cependant, sur la base des éléments de fait de la cause dont nous avons connaissance par le jugement, on ne peut manquer de regretter la confusion de l'argumentation de la défenderesse et d'une partie de la motivation du juge.

Comme nous l'avons déjà vu précédemment les obligations du fournisseur sont à distinguer selon qu'elles se situent pendant les périodes pré-contractuelles ou contractuelles car elles sanctionnent des manquements de nature différente.

De plus il existe d'autres différences entre celles-ci, relevons-en deux. La première tient à la nature de la preuve à fournir en cas de manquements à ces obligations : la livraison d'un matériel inadapté aux besoins de l'acheteur fait présumer un manquement à l'obligation de conseil mais le client doit toujours apporter la preuve d'une faute pour engager la responsabilité de ce dernier (18). Tandis qu'en cas de livraison d'une chose non conforme à la commande ou d'une chose en mauvais état de fonctionnement ou affectée de vices (garanties de conformité et des vices cachés), la simple constatation du manquement à ces obligations engage automatiquement la responsabilité du fournisseur, aucune faute ne doit être prouvée (19).

La seconde différence tient à la sanction : une violation des obligations de conseil ou de délivrance entraîne le plus souvent une résolution du contrat avec éventuellement l'attribution de dommages et intérêts (20), tandis que l'article 1644 du C.c. qui sanctionne la garantie des vices cachés, offre au client une réparation alternative, ou bien la résolution du contrat ou bien une diminution du prix accompagnée ou non de dommages et intérêts.

Nous ne nous appesantirons pas sur les arguments présentés par la défenderesse, qui, pour être bien sûre de ne rien oublier invoque sans discernement quasi tous les manquements possibles qu'un fournisseur pourrait commettre et réclame des dommages et intérêts contractuels sur la base de l'article 1382 du Code civil !

Il n'est effectivement pas question ici, comme nous le verrons, d'obligation d'information et de conseil et encore moins de vices cachés puisque le matériel n'avait pas encore été agréé et qu'une telle garantie n'a de sens qu'après la réception définitive de la chose.

Le tribunal, dans sa motivation, reprend deux des arguments de la défenderesse : manquements aux obligations pré-contractuelles d'information et de conseil et à l'obligation de délivrance en mettant cependant heureusement davantage l'accent sur ce second manquement.

En réalité, il n'est question, selon nous, dans cette affaire que de la délivrance d'un objet conforme à la commande et en bon état de fonctionnement et corrélativement du devoir contractuel d'assistance et de conseil du fournisseur dans la mise en route du système et non du devoir pré-contractuel d'information et de conseil.

En effet, les griefs qui sont reprochés à Olivetti portent tout d'abord sur la non-livraison d'éléments du système pourtant prévus dans le contrat (absence de manuels, programmes non livrés,...), ensuite sur la livraison "ad intérim" (21) pendant plusieurs mois d'un matériel autre que celui prévu au contrat (le M40 au lieu du M60) et enfin sur la livraison d'un matériel (le M60) en mauvais état de fonctionnement, donc non conforme et qui n'a jamais reçu l'agrément du client (pannes répétées, attentes, défauts du logiciel de base, matériel non fiable, non maîtrisé,...).

Aussi, au vu des circonstances décrites dans le jugement, on peut considérer qu'il s'agit seulement d'une question de conformité d'un matériel qui, tel qu'il était décrit théoriquement au contrat, aurait du répondre adéquatement aux besoins du client, sans qu'il y ait des raisons de soupçonner que ce dernier, d'ailleurs

relativement compétent en ce domaine, eût été dépassé techniquement par le processus d'informatisation de ses services. Il ne s'agit donc pas ici d'un problème lié à l'inexpérience du client et à l'inadaptation d'un matériel aux besoins de ce dernier. Le recours dans la motivation du jugement aux obligations pré-contractuelles d'information et de conseil du fournisseur ne se justifie donc pas.

Le juge sans doute influencé par les conclusions des experts et des parties qui mentionnent des manquements à ce type d'obligation n'a pu s'empêcher de les reprendre, même partiellement, dans sa motivation, tout en insistant sur l'autre manquement reproché au fournisseur : le défaut de conformité, seule justification légale de la résolution de la vente.

D'ailleurs, en justification à l'indemnisation de la défenderesse, le juge ne retiendra plus que la violation du devoir de délivrance, preuve qu'en fait il sentait que là résidait le vrai nœud du problème.

Cette référence, à tort et à travers dirions-nous, à l'obligation de conseil du fournisseur dans la jurisprudence relative aux "contrats informatiques" n'est hélas pas rare. Un tel travers, dans la mesure où cette obligation n'est pas en cause dans tous les litiges informatiques, peut s'expliquer par le fait que la matière "des contrats informatiques" tire sa spécificité de quelques obligations caractéristiques parmi lesquelles figure en première place ce désormais "sacro-saint" devoir de conseil du fournisseur.

Aussi, est-il compréhensible, quoique regrettable que certains plaideurs et magistrats, dès qu'ils sont aux prises avec une affaire de cette nature alignent, sans les distinguer, l'ensemble des obligations pré-contractuelles et contractuelles des parties même si toutes ne sont pas pertinentes dans le cas d'espèce.

Notes

(1) Citons, parmi la volumineuse littérature consacrée à ces questions : 1 de LAMBERTERIE, les contrats en informatique, Paris, Litec, 1983 ; P. et Y. POULLET, les contrats en informatique, Réflexions sur 10 ans de jurisprudence belge et française, J.T., 1982, pp. 1 à 9 et 18 à 26 ; CRID, le droit des "contrats informatiques", Namur, Société d'études morales, 1983 ; A. VIRICEL, le droit des contrats informatiques, Paris, le Moniteur, 1984 ; X. LINANT de BELLEFONDS et A. HOLLANDE, les contrats informatiques, Paris, Delmas, 1984 ; J.P. BUYLE, L. LANOYE, A. WILLEMS, l'informatique, Chronique de jurisprudence (1976 - 1986), J.T., 1988, pp. 94 à 104 à 123 ;

M. VIVANT et cts, Lamy droit de l'informatique, Paris, Lamy, 1989 ; J. HUET et H. MAISL, Droit de l'informatique et des télécommunications, Paris, Litec, 1989.

(2) Les autres problèmes spécifiques à cette matière et que nous ne traiterons pas ici sont principalement : la pratique de l'"unbundling", les contrats "clé en main", les droits respectifs des parties sur le logiciel sur mesure, les clauses exonératoires de responsabilité, la clause des quatre coins,....

(3) Les appellations de ces deux obligations diffèrent parfois selon les auteurs, on y retrouve cependant toujours les notions d'information, de renseignement, de conseil, de mise en garde et de collaboration.

(4) Sur cette question, on ne manquera pas de consulter la remarquable étude d'E. de Cannart d'Hamale ainsi que les nombreuses références de jurisprudence belge qui y sont citées (E. de CANNART d'HAMALE, le devoir de conseil du fournisseur en informatique, Rev. dr. com. belg. 1987-1, PP. 568 et ss.)

Parmi la volumineuse jurisprudence relative aux obligations du fournisseur et spécialement à son devoir de conseil, citons quelques décisions et arrêts belges intéressants : Trib. comm. Bruxelles, 13 septembre 1984, Rev. droit de l'informatique, n° 85-7, p. 28 ; Anvers, 23 novembre 1983 avec note de G. Vandenberghe, Rev. dr. inf., n° 85-6, p. 31 ; Bruxelles 13 Avril 1985, Rev. dr. inf., n° 85-6, p. 30 ; Gand, 4 juin 1986, rev. dr. inf., n° 87-1, p. 58 ; Trib. première inst. Bruxelles, 28 novembre 1986 avec note d'E. de Cannart d'hamale, rev. dr. inf., n° 87-3, pp. 167 et ss. ; Bruxelles, 17 février 1987 avec note de M. Flamée, Rev. gén. dr. civ. belg., n° 1989-2, pp. 10 et ss. ; Anvers, 7 juin 1988 avec note d'E. de Cannart d'hamale, Rev. droit de l'informatique et des télécoms, n° 1989-3, pp. 54 et ss.

(5) J.P. BUYLE, L. LANOYE, A. WILLEMS, op. cit., pp. 98 et ss.

(6) Confusion entretenue encore par l'existence d'une obligation de conseil du fournisseur pendant l'exécution du contrat portant sur l'assistance technique et l'aide que ce dernier doit fournir au client (P. et Y. POULLET, op. cit., pp. 21 et ss.) Cette remarque ne peut cependant être généralisée à toute la jurisprudence, ainsi la Cour d'appel Bordeaux vient de préciser dans un arrêt récent qu'il ne fallait pas confondre "l'adaptation du matériel informatique à l'usage auquel il est destiné et l'assistance technique de la part du vendeur postérieurement au contrat de vente" (Bordeaux, 23 février 1989, Cahiers Lamy droit de l'informatique, nov. 1989, p. 10).

(7) Cette confusion est également à l'origine de l'incertitude de certains sur le fondement exact de telles obligations : article 1382 du C. civ. ou articles 1134 et 1135 du C. civ. (pour une synthèse de la question, voy. E. de CANNART d'HAMALE, op. cit., p. 576)

(8) Voyez à ce sujet E. de Cannart d'Hamale (op. cit., p. 582) qui considère que le fournisseur ne peut contractuellement s'exonérer de son devoir de conseil et P. et Y. Pouillet (op. cit., p. 20) qui admettent dans une certaine mesure des limitations de responsabilité de la part du fournisseur.

(9) Sur cette question, consult. J. HUET, Responsabilité du vendeur et garantie des vices cachés, Paris, Litec, 1987, pp. 42 et ss.

(10) Voy. e.a. E. de LOPHEM et X. THUNIS, les clauses de garanties in : Le droit des "contrats informatiques", CRID, op. cit., pp. 254 et ss. et I. de LAMBERTERIE, op. cit., pp. 80 et ss.

(11) Cette pratique de la double réception non prévue par la loi s'est imposée petit à petit en matière informatique eu égard à la haute

technicité de ce secteur. Celle-ci provient elle-même du domaine de la construction immobilière. Certains font parfois commencer la réception provisoire dès la livraison du matériel, d'autres préfèrent d'abord installer le système et le mettre en route puis seulement faire débiter la phase de réception provisoire (spécialement dans le cas où le matériel est très complexe) (Sur ces questions voy. G.DEWULF, M.SCHAUS, R. LESUISSE, La maintenance du logiciel, Cahiers du CRID n° 3, Bruxelles, Story scientia, 1989, pp. 20 et ss.

(12) Le vice ne doit être entendu dans un sens trop étroit (il ne s'agit pas seulement de défaut intrinsèque à la chose) mais doit être compris dans un sens plus fonctionnel (c'est l'usage auquel l'acheteur destine la chose qui sera pris en considération). (E. de LOPHEM et X. THUNIS, op. cit., pp 263 et ss., sur les difficultés de la mise en œuvre de cette garantie et les confusions possibles avec l'obligation de conformité : A. VIRICEL, op. cit., pp. 156 et ss. et M. VIVANT et crts, op. cit, pp 381 et ss., J. HUET (J. HUET, Responsabilité du vendeur et garantie contre les vices cachés, op. cit., p. 45) critique également la tendance répandue parmi la doctrine et la jurisprudence d'apprécier la conformité d'une chose de l'usage normal que l'on est en droit d'attendre de celle-ci (critère en réalité propre à l'appréciation des vices cachés) et constate que dans ce cas la distinction de la conformité avec un vice caché devient impossible)

(13) P. LE TOURNEAU, Conformité et garanties dans la vente d'objets mobiliers corporels, Rev. tr. dr. com., 1980, n° 75

(14) voir note 8

(15) Il n'est ici question que des clauses relatives aux garanties de conformité et des vices cachés. Nous ne traitons pas du sort des

clauses contractuelles relatives aux autres obligations du fournisseur (délais, révision des prix, réservation des droits sur le logiciel au bénéfice du fournisseur, montant de l'indemnisation,...) et pour lesquelles la jurisprudence se montre parfois plus souple.

(16) E. de LHOPEM et X. THUNIS, op. cit., pp. 270 et ss.

(17) En fait, il n'y eu pas de réouverture des débats, l'affaire s'étant clôturée par une transaction (pratique très courante en matière informatique)

(18) E. de CANNART d'HAMALE, op. cit., p. 575

(19) J. HUET et H. MAISL, op. cit., pp 386 et ss.

(20) Ou une résiliation si le contrat a déjà été exécuté (partiellement) de manière irréversible (sur cette question voy. M. COIPEL et Y. POULLET, Introduction aux concepts juridiques in : Le droit des "contrats informatiques", op. cit., pp. 63 et 96)

(21) La livraison "ad interim" d'un matériel et d'un programme limité et incomplet avait déjà été considérée par des juges belges comme un manquement à l'obligation de délivrer un objet conforme (comm. Bruxelles, 8 mai 1981, confirmé par Bruxelles, 9 février 1983, inédits cités par G. VANDENBERGHE, T.P.R., 1983, p. 492, repris par J.P. BUYLE, L. LANOYE, A. WILLEMS, op. cit., p. 99.

Bruno LEJEUNE

Centre de Recherches "Informatique et Droit"
Namur (Belgique)



Oui
Je m'abonne

COUPON A RETOURNER A DATAPRESS

84, Rue Karatchi

CASABLANCA 01

Tél. 31.90.44 / 31.90.54

MAROC



INFORMATION JURIDIQUE
&
DROIT DE L'INFORMATIQUE

Abonnement Annuel (4 N°) - 72 DH. (Etranger 160 F.F.)

Nom Prénom

Adress

Profession Ville

Ci-joint mon règlement par chèque à l'ordre de
DATAPRESS (Etranger : Chèque compensable à
CASABLANCA ou mandat international.